

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil perusahaan

Jasaraharja putera ini berdiri sejak tahun 1993, PT Asuransi jasaraharja putera atau JP- INSURANCE yang merupakan anak usaha BUMN PT Jasa Raharja (Persero) dalam waktu yang relative singkat ini tumbuh menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia hal ini tak lepas dari kuat nya kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada perseroan. Untuk itu perseroan berkomitmen menjaga sebaik mungkin kepcayaan yang diterima nya dengan jalan terus meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan nasabah.

Saat ini, layanan JP-INSURANCE dapat dinikmati diseluruh Indonsia melalui 113 jaringan pelayanan yang terdiri dari 27 Kantor Cabang dan 24 kantor pemasaran dan 62 kantor unit layanan. JP- INSURANCE memberikan beragam ssolusi unuk beagam kebutuhan, seperti asuransi umum dan surentyship yang dikemas sebagai JP-BONDING, JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor), JP-GRAHA (asuransi kebakaraan), JP- ASPRI (asuransi kecelakaanpribadi), JP-ASKRED (asuransi kredit, Asuransi Rekayasa, Asuransi Syariah. Layanan yang Beragam tersebut mencerminkan tekad perseroan untuk menjadi stop insurance service company.

JP-INSURANCE memiliki komitmen dalam menjaga reputasinya sebagai perusahaan asuransi yang tepercaya tercermin dari keberherhasilan meraih rating idA+(single A+:stable outlook). Melalui beragam produk dan layanan asuransi yang berkualitas, JP-INSURANCE berhasil membukukan kinerja keuangan yang baik dan terus meningkat. Perseroan percaya bahwa prestasi ini juga merupakan hasil dari penerapan prinsip – prinsip tata Kelola perusahaan yang baik dalam setiap aspek operasional serta di dukung budaya perusahaan yang telah meresap kuat yakni jujur, Disiplin, Tanggap, Cermat dan Santun.

3.1.2 Visi Misi Perusahaan

- Visi

Visi dari perusahaan PT Jasaraharja Putera : “Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka di Indonesia” (To be the Foremost Insuare Company in Indonesia)

- Misi

Misi dari Perusahaan PT Jasaraharja Putera : “Menyediakan Produk Tepat Guna dengan Pelayanan Prima” (To Provide Appropriate Products With Excellent Service)

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Budaya Perusahaan adalah kebiasaan dari Perussahaan yang memang haus diterapkan antara lain :

1. Jujur, dalam bersikap
2. Disiplin, dalam betinadak
3. Tanggap, dalam memberikan layanan perlindungan

4. Cermat, dalam menciptakan solusi perlindungan
5. Santun, dalam menjadi mitra sekaligus sahabat perlindungan

3.1.4 Logo dan Makna



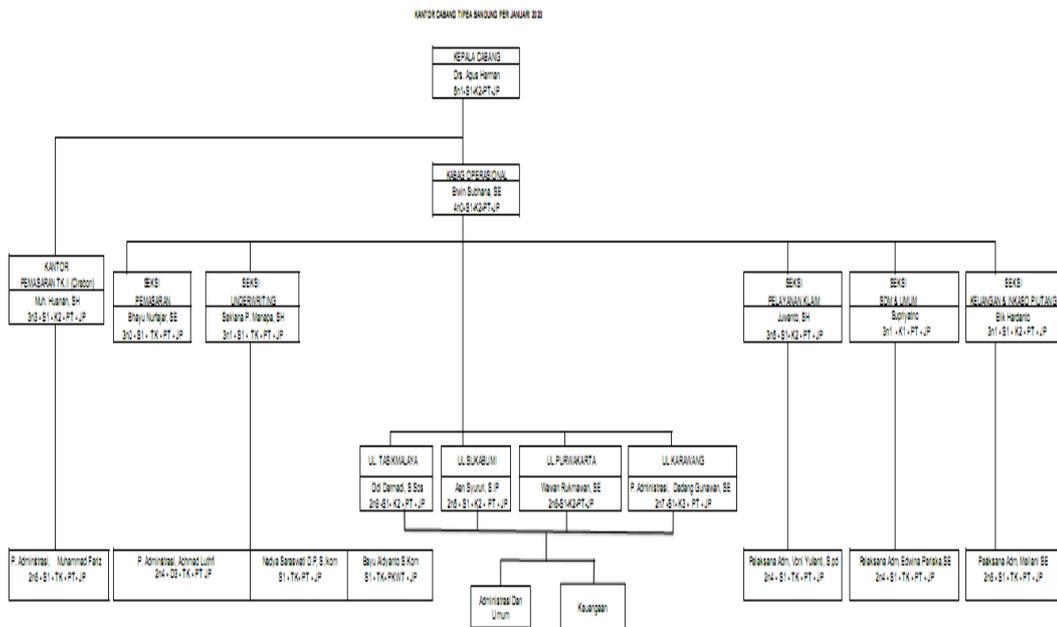
Gambar 3.1 Logo PT. Jasaraharja Putera

Logo pada perusahaan PT Jasaraharja Putera memiliki desain yang sederhana yaitu berupa huruf “J” dan “P” yang merupakan singkatan dari Jasa Raharja Putera. Kedua huruf tersebut berwarna biru gelap yang dikelilingi oleh setengah lingkaran berwarna merah berlapis kuning. Dibawah tulisan tersebut terdapat kalimat “Insurance” yang berarti asuransi dalam Bahasa Indonesia. Tepat disebelah logo tersebut terdapat tulisan Jasa Raharja Putera yang dibawah nya terdapat motto perusahaan dalam Bahasa Inggris “*Protector for protection*”.

3.1.5 Struktur Organisasi

Dalam setiap organisasi atau perusahaan, pasti memiliki susunan manajemen yang berbeda antara satu dengan yang lain. Hal itu disebabkan karena dalam setiap usaha memiliki tujuan serta kondisi usaha yang berbeda beda pula. Hal tersebutlah yang kemudian membedakan struktur manajemen

dari satu usaha dengan usaha yang lain. Adapun struktur manajemen organisasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur organisasi PT. Jasaraharja Putera

3.1.6 Job Description

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, harus memiliki struktur organisasi yang jelas agar manajemen dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dengan adanya struktur organisasi tersebut tentu tidak lepas dari tanggung jawab dari masing masing personel untuk mengelola unit yang ada dibawahnya. Dengan tanggung jawab serta kerjasama yang baik antar personel perusahaan, maka diharapkan tujuan utama perusahaan akan tercapai.

Dari bagan struktur organisasi diatas, maka deskripsi kerja dari masing masing personel dapat dijelaskan dibawah ini:

1. Jabatan Kepala Cabang

Pimpinan dari suatu cabang PT. Jasaraharja Putera yang bertanggung jawab dan berwenang terhadap segala kegiatan perusahaan cabang, tetapi masih dibawah wewenang pimpinan pusat.

Tugas Pokok:

- Memimpin program kerja untuk unit yang dipimpin serta menerapkan judul pelaksanaan kegiatan terhadap program kerja yang akan disusun.
- Memberikan motivasi, memimpin dan membina pegawai yang ada dibawahnya.
- Mengembangkan serta merencanakan sumber daya manusia untuk masa yang akan datang.
- Melakukan kerja sama antara unit unit lain yang ada diperusahaan.
- Membina hubungan baik dengan pihak luar guna mempertahankan hubungan yang berkaitan dengan unit kerja.
- Mengendalikan seluruh kegiatan yang dipimpinnya.

2. Jabatan Kepala Bagian Operasi

Tugas Pokok:

- Memimpin penyusunan program kerja anggaran untuk unit yang dipimpinnya.

- Mengembangkan serta merencanakan sumber daya manusia, alat serta uang untuk unit yang dipimpinnya dimasa yang akan datang.
- Disediakkannya susunan rencana kerja bagian pemasaran termasuk target premi asuransi yang harus diperoleh oleh kantor cabang.
- Disediakkannya segala laporan kegiatan asuransi dari kantor cabang.
- Disediakkannya laporan pelaksanaan administrasi serta laporan pembayaran klaim segala asuransi dari kantor cabang.

3. Jabatan Kepala Seksi Pemasaran Aneka & Surety Bond

Tugas Pokok:

- Menyusun rencana kegiatan pemasaran segala produk asuransi serta anggaran pendapatan dan total biayanya.
- Melaksanakan pemasaran underwriting serta akseptasi surety bond perusahaan.
- Meneruskan permohonan penutupan segala produk asuransi kepada Kepala Cabang.
- Menyelesaikan segala pembayaran dan urusan mengenai klaim.
- Dapat menjaga hubungan yang baik antar relasi dari rekan usaha atau nasabah.
- Memberikan pelayanan bersifat langsung yang baik kepada nasabah.
- Memberikan masukan atau usulan kepada Kepala Cabang mengenai penanggulan kecelakaan lalu lintas.

4. Jabatan Kepala Seksi Underwriting

Tugas Pokok:

- Kepala seksi underwriting memiliki tugas dan tanggung jawab berupa melakukan survei ke lapangan dalam hal asuransi kebakaran serta mengadakan pemasaran perusahaan secara langsung.

5. Jabatan Kepala Seksi Klaim

Tugas Pokok:

- Bertugas untuk mencatat setiap pengajuan klaim dari nasabah yang telah memenuhi syarat administratif.
- Melakukan pelayanan, penanganan dan penyelesaian klaim asuransi.
- Meminta setiap dokumen klaim dari tertanggung sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan.
- Melakukan survei langsung kepada obyek pertanggungan dan klaim yang diajukan nasabah.
- Memberikan rekomendasi atas hasil survei yang telah dilakukan kepada Kepala Cabang untuk kemudian selanjutnya akan diberikan keputusan baik dari Kepala Cabang maupun Kantor Pusat.
- Kepala Seksi Klaim bertugas untuk memberikan petunjuk serta pengarahan kepada Kantor Pusat.
- Kepala Seksi Klaim juga bertugas untuk memberikan petunjuk dan pengarahan kepada kantor perwakilan serta bagian dari administrasi klaim.

- Sebagai pengarah tentang ketentuan dan aturan tata cara klaim.
- Mengadakan kegiatan administrasi klaim dari kantor cabang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- Memimpin serta memantau kegiatan administrasi serta pengajuan klaim.

6. Jabatan Kepala Keuangan dan Administrasi

Tugas Pokok:

- Mengamankan SDM serta menjaga kelancaran pelaksanaan dalam unit lingkungannya.
- Menjaga pemeliharaan kelancaran keuangan serta pengeluaran uang dalam unit cabang.
- Menjaga keamanan uang serta surat berharga perusahaan.
- Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran baik melalui kas/ bank kedalam buku pengendalian kas dan bank.
- Entri data-data harian kas/ bank.

7. Jabatan Administrasi dan umum Kantor Perwakilan

Tugas Pokok :

- Bertanggung jawab dalam membuat arsip data pada kantor perwakilan.
- Bertanggung jawab atas bagian ke administrasian unit layanan atau kantor perwakilan.
- Melakukan pelayanan atas pengajuan klaim yang masuk ke kantor perwakilan.

- Menginput secara berkala laporan laporan kedalam sistem perusahaan.
- Melakukan survei atas klaim yang masuk ke unit layanan atau ke kantor perwakilan.
- Membuat laporan survei dan menginput data data penting ke kantor cabang.

8. Bagian Keuangan pada Kantor perwakilan

Tugas Pokok :

- Bertanggungjawab dalam pencatatan kas masuk dan kas keluar yang ada dikantor perwakilan.
- Membuat laporan secara berkala dan menginputnya ke sistem perusahaan.
- Mencatat setiap pemasukan premi yang diterima di kantor perwakilan.
- Menjaga keamanan uang serta surat berharga perusahaan.
- Entri data data harian kas atau bank yang berkaitan dengan kantor perwakilan.

3.1.7 Jenis dan Produk di PT.Jasaraharja putera

1. JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor)

JP-Astor merupakan asuransi untuk menjamin kendaraan pribadi dari nasabah PT. Jasaraharja Putera. Produk asuransi tersebut menjamin segala resiko kerusakan dan kehilangan dari kendaraan tersebut. Produk asuransi ini

juga menjamin asesoris kendaraan, tanggung jawab hukum yang disebabkan oleh pihak ketiga (hal ini terjadi apabila tertanggung menabrak atau membuat kerusakan pada kendaraan pihak lain). Selain itu resiko kecelakaan terhadap penumpang dan pengemudi serta tanggung jawab hukum kepada penumpang juga ditanggung oleh produk asuransi JP-ASTOR ini.

2. JP-BONDING (Surety Bond)

JP-BONDING dari perusahaan PT. Jasaraharja Putera merupakan perusahaan yang pertama kali mendirikan asuransi berbasis Surety Bond di Indonesia, sehingga PT. Jasaraharja Putera adalah pelopor pertama kali yang memiliki produk asuransi ini. JP-BONDING merupakan produk asuransi dari surety bond dimana surety bond ini terdapat berbagai jenis yang diantaranya :

- Jaminan Penawaran (Bid Bond), Jaminan Pelaksanaan (Performance Bond), Jaminan Uang Muka (Advance Payment Bond), dan Jaminan Pemeliharaan (Maintenance Bond). Segala jaminan asuransi disini berguna untuk segala pekerjaan konstruksi pembangunan, pengadaan serta konsultan dari proyek tersebut.

3. JP-ASPRI (Asuransi Kecelakaan Pribadi)

JP-ASRI merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kecelakaan pribadi. Produk asuransi ini melindungi nasabah dari kecelakaan dimana saja baik itu dirumah, ditempat kerja, atau dimanapun nasabah berada. JP- ASPRI memberikan perlindungan dana asuransi untuk kecelakaan terhadap individu dari nasabah.

4. JP-GRAHA (Asuransi Kebakaran)

JP-GRAHA merupakan produk asuransi yang menjamin aset bangunan serta harta benda yang ada didalamnya. JP- GRAHA melindungi dari kerugian dan kerusakan yang diakibatkan oleh kebakaran atau peristiwa lain yang mungkin terjadi dan menyangkut aset bangunan serta harta benda didalamnya. Aset bangunan yang dijamin oleh JP-GRAHA ini dapat berupa rumah pribadi, tempat usaha, kantor atau pabrik dan segala bangunan lain.

5. JP-ASKRED (Asuransi Kredit Perdagangan)

Produk asuransi JP-ASKRED merupakan asuransi yang melindungi nasabah akibat resiko kerugian terhadap transaksi perdagangan yang biasanya terjadi dan dialami oleh pelaku usaha perdagangan, seperti produsen, distributor, sub-distributor, dan agen yang terjadi karena disebabkan oleh sejumlah piutang yang tidak dibayar oleh debitur.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengetahui prosedur klaim polis asuransi kecelakaan terhadap nasabah mengalami kecelakaan pada PT. Jasarharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

Menurut Sugiyono, (2015:8) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif yaitu “metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi

(gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi”.

Berikut adalah unsur - unsur metode penelitian yang penulis lakukan diantaranya adalah:

3.2.1 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono(2015:255) “Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya”. Maksudnya data yang di dapatkan melalui wawancara langsung dengan staff perusahaan yang berwenang terkait dengan judul Tugas Akhir yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan magang dalam hal ini data primer di peroleh dari bagian Administrasi dan umum pada PT.Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:137) “Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian. Ini di maksudkan dengan penulis mendapatkan data pendukung untuk memperkuat argumen data primer dengan cara studi Pustaka dan juga memperoleh sumber data dari PT.Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi langsung, *in depth interview*, dan studi kepustakaan.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Observasi langsung/*participant Observer studies*

Menurut sugiyono (2015:145) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Metode pengumpulan data dimana penulis turun langsung dan ikut berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan. Pendekatan ini bukan hanya kegiatan mengamati, mempelajari, tetapi ikut berperan serta langsung dalam kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh PT.Jasa Raharja Putera Kantor perwakilan Tasikmalaya.

2. *in depth interview*

Menurut Hariwijaya (2007:73) “wawancara mendalam atau *in depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*Guide*) wawancara, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama”.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) “Adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku buku, literatur, catatan catatan, dan laporan laporan yang ada hubungan dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah diteliti”.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT Jasaraharja putera.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan,

hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk flowchart untuk prosedur klaim polis asuransi kecelakaan diri yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT Jasaraharja Putera.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2015:252) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang prosedur klaim polis asuransi kecelakaan diri.